

ANALISIS SENTIMEN KOMENTAR INSTAGRAM TERHADAP KASUS TUNTUTAN 17+8 MENGGUNAKAN ALGORITMA INDOBERT: KUALITAS KEPERCAYAAN PUBLIK

Sherli Febi Yulianti*, Tira Rahmawati Putri Tawainella, Nazhif Muhammad Rantisi, &
Hilma Mutiara Winata

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

Email: sherlifebi0102@gmail.com*

Riwayat Artikel

Riterbitkan: 1 November 2025

Disetujui: 1 Desember 2025

Dipublikasi: 15 Desember 2025

Abstract

The 17+8 movement, which has developed on Instagram, has become a symbol of increasing public participation and demonstrates dissatisfaction with government transparency and accountability. Public opinion in the digital space is crucial for understanding public trust. This study aims to determine public sentiment toward the 17+8 movement, analyze how this sentiment reflects the quality of public trust in the government, and provide input for the government in improving public communication. The study used a descriptive quantitative method with the IndoBERT algorithm to classify 21,000 Instagram comments. The research process included data crawling, preprocessing, tokenization, sentiment classification, and visualization using word clouds. Public sentiment was dominated by positive sentiment. Positive sentiment indicates support for the 17+8 movement as a representation of public aspirations, while negative sentiment reflects public criticism of the government, particularly regarding responsiveness and governance. The results indicate that public trust in the government tends to be low to moderate, with a shift in trust from state institutions to civil society movements perceived as more responsive. This sentiment analysis emphasizes the need for improved public communication, transparency, and digital participation to strengthen public trust.

Keywords: IndoBERT, 17+8, Public trust, Political communication, Public sentiment.

Abstrak

Gerakan tuntutan 17+8 yang berkembang di Instagram menjadi simbol meningkatnya partisipasi publik sekaligus menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Opini publik di ruang digital penting untuk memahami kondisi kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sentimen publik terhadap gerakan 17+8, menganalisis bagaimana sentimen tersebut mencerminkan kualitas kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta memberikan masukan bagi pemerintah dalam perbaikan komunikasi publik. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan algoritma IndoBERT untuk mengklasifikasikan 21.000 komentar Instagram. Proses penelitian meliputi *crawling* data, *preprocessing*, tokenisasi, klasifikasi sentimen, dan visualisasi menggunakan *wordcloud*. Sentimen publik didominasi oleh sentimen positif. Sentimen positif menunjukkan dukungan terhadap gerakan 17+8 sebagai representasi aspirasi publik, sementara sentimen negatif lebih banyak mencerminkan kritik masyarakat terhadap pemerintah, khususnya terkait responsivitas dan tata kelola. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kepercayaan publik terhadap pemerintah cenderung rendah hingga moderat, dengan pergeseran kepercayaan dari institusi negara menuju gerakan masyarakat sipil yang

dianggap lebih responsif. Analisis sentimen ini menegaskan perlunya peningkatan komunikasi publik, transparansi, dan ruang partisipasi digital untuk memperkuat kembali kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: IndoBERT, 17+8, Kepercayaan public, Komunikasi politik Sentimen publik.

A. PENDAHULUAN

Kepercayaan publik merupakan salah satu fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan demokratis. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah mencerminkan sejauh mana publik menilai integritas, transparansi, dan akuntabilitas lembaga-lembaga negara dalam menjalankan tugasnya. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, kepercayaan publik di Indonesia mengalami fluktuasi yang cukup signifikan akibat berbagai isu politik dan hukum yang mencuat ke permukaan. Salah satu isu yang menarik perhatian masyarakat luas adalah kasus tuntutan 17+8, yang menimbulkan pro dan kontra di tengah masyarakat.

Gerakan tuntutan 17+8, yaitu kumpulan 17 tuntutan jangka pendek dan 8 tuntutan jangka panjang yang dipublikasikan pada 31 Agustus 2025 oleh sejumlah kreator konten dan aktivis muda (Indah, 2025). Dokumen tuntutan ini kemudian diserahkan kepada DPR RI pada 4 September 2025 dan dengan cepat menjadi diskursus nasional yang luas, baik melalui aksi demonstrasi maupun kampanye digital. Gerakan ini menjadi simbol meningkatnya partisipasi publik, khususnya generasi muda, dalam memantau kinerja pemerintah serta menagih transparansi, akuntabilitas, dan perubahan kebijakan.

Berikut isi dari postingan tuntutan 17+8 :

17+8 TUNTUTAN RAKYAT
Transparansi. Reformasi. Empati.

Hasil rangkuman beberapa tuntutan yang beredar di media sosial dalam beberapa hari terakhir

17 TUNTUTAN RAKYAT DALAM 1 MINGGU
(hal. 1/2) DEADLINE: 5 SEPT 2025

Tugas Presiden Prabowo

- 1 Tarik TNI dari pengamanan sipil dan pastikan tidak ada kriminalisasi demonstran.
- 2 Bentuk Tim Investigasi Independen kasus Affan Kurniawan, Umar Amarudin, maupun semua korban kekerasan aparat selama demonstrasi 28-30 Agustus dengan mandat jelas dan transparan.

Tugas Dewan Perwakilan Rakyat

- 3 Bekukan kenaikan gaji/tunjangan anggota DPR dan batalan fasilitas baru (termasuk pensiun).
- 4 Publikasikan transparansi anggaran (gaji, tunjangan, rumah, fasilitas DPR).
- 5 Dorong Badan Kehormatan DPR periksa anggota yang bermasalah (termasuk sedikitnya melalui KPK).

Tugas Ketua Umum Partai Politik

- 6 Pecat atau jatuhkan sanksi tegas kepada kader DPR yang tidak etis dan memencu kemarahan publik.
- 7 Umumkan komitmen partai untuk berpakah pada rakyat di tengah krisis.
- 8 Libatkan kader dalam ruang dialog publik bersama mahasiswa serta masyarakat sipil.

17+8 Tuntutan Rakyat

17+8 tuntutan ini adalah rangkuman* atas berbagai tuntutan dan desakan yang beredar di media sosial dalam beberapa hari terakhir, di antaranya:

- Tuntutan 7 hari @salsae @jeromepolin @cherymarella hasil rekaman jutaan suara rakyat di kolom komentar & Instagram Story.
- Desakan 211 organisasi masyarakat sipil yang dipublikasi melalui website YLBHI
- Siaran Pers Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK)
- Pernyataan Sikap Ikatan Mahasiswa Magister Kenotariatan UI
- Pernyataan Sikap Center for Environmental Law & Climate Justice Universitas Indonesia
- Tuntutan Demo Buruh 28 Agustus 2025
- 12 Tuntutan Rakyat Menuju Reformasi Transparansi & Keadilan oleh Reformasi Indonesia di Change.org yang sudah menerima lebih dari 40.000 dukungan

*rangkuman ini berupaya menangkap esensi dari berbagai sumber referensi di atas dan mungkin tidak mengikutsertakan seluruh detail secara utuh. Rangkuman ini juga tidak bermaksud mengesampingkan tuntutan-tuntutan lain yang mungkin juga beredar di waktu yang sama.

8 TUNTUTAN RAKYAT DALAM 1 TAHUN
DEADLINE: 31/08/2026

- 1 Bersihkan dan Reformasi DPR Besar-Besaran
Lakukan audit independen yang diumumkan ke publik. Tinggikan standar persyaratan anggota DPR (tidak merangkap jabatan) dan tetapkan KPK untuk evaluasi kinerja. Hapuskan perangkap sistemik: persutan semua helikopter, transportasi dan pengawalan khusus, dan pajak ditanggung APBN.
- 2 Reformasi Partai Politik dan Kuatkan Pengawasan Eksekutif
Partai politik harus mempublikasikan laporan keuangan pertama mereka dalam tahun ini, dan DPR harus memfasilitasi oposisi berfungsi sebagai mitra strategis.
- 3 Susun Rencana Reformasi Peradilan yang Lebih Adil
Pertimbangkan kembali keseimbangan transfer APBN dari pusat ke daerah; batalkan rencana kenaikan gaji yang membebani rakyat; dan susun rencana reformasi peradilan yang lebih adil.
- 4 Sahkan dan Tegakkan UU Perampasan Aset Koruptor
DPR harus segera mengesahkan RUU Perampasan Aset dalam masa sidang tahun ini untuk menyeruahkan komitmen serius memberantas korupsi, diringi dengan penguatan independensi KPK dan UU Tipikor.
- 5 Reformasi Kepemimpinan dan Sistem di Kepolisian agar Profesional dan Humanis
DPR harus merevisi UU Kepolisian. Desentralisasikan fungsi polisi: tentara umum, keamanan, dan lalu lintas dalam 12 bulan sebagai langkah awal.
- 6 TNI Kembali ke Barak, Tanpa Penggecualan
Pemerintah harus membatasi mandat TNI dari proyek sipil seperti pertanian skala besar (food estate) tahun ini, dan DPR harus mulai revisi UU TNI.
- 7 Perkuat Komnas HAM dan Lembaga Pengawas Independen
DPR harus merevisi UU Komnas HAM untuk memperlurus kewenangannya terhadap DPR dan harus memperkuat mandat Komisi Pengawas Independen.
- 8 Tinjau Ulang Kebijakan Sektor Ekonomi & Ketenagakerjaan

Gambar 1. Postingan Tuntutan

(Sumber : Postingan Instagram @jeromepolin dan @salsae)

Gerakan ini lahir karena tingginya ketidakpuasan terhadap kebijakan ekonomi, sosial, pendidikan, serta tata kelola pemerintahan; maraknya dugaan korupsi; kurangnya transparansi

dan akuntabilitas ; serta perasaan bahwa suara terutama generasi muda tidak didengar. Melalui 17+8, mereka mendorong pemerintahan yang lebih responsif, adil, dan akuntabel dengan tuntutan yang terstruktur dan memiliki tenggat waktu yang jelas (Patabang, 2025).

Di satu sisi, masyarakat Indonesia menaruh harapan besar terhadap pemerintah sebagai representasi dari cita-cita reformasi, keadilan sosial, dan pemerintahan yang bersih. Namun di sisi lain, realitas menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Banyak kebijakan publik yang belum sepenuhnya menjawab aspirasi masyarakat, terutama dalam hal penegakan hukum dan akuntabilitas pejabat publik. Penelitian Juanda (Nawawi, 2009) dalam *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan* menunjukkan bahwa kepercayaan publik merupakan elemen fundamental dalam mewujudkan prinsip good governance, namun implementasinya masih menghadapi tantangan nyata. Tulisan ini menyoroti bahwa tata kelola pemerintahan yang baik hanya dapat terwujud bila didukung oleh kepercayaan, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, serta penegakan hukum yang adil.

Masyarakat menaruh harapan besar terhadap pemerintah sebagai representasi cita-cita reformasi dan pemerintahan yang bersih. Namun di sisi lain, survei Indikator Politik Indonesia (2025) menunjukkan adanya disparitas tingkat kepercayaan terhadap lembaga negara: kepercayaan publik terhadap Presiden mencapai 82,7% dan terhadap TNI sebesar 85%, sementara DPR hanya sekitar 69%. Perbedaan ini menegaskan bahwa kepercayaan publik tidak merata dan masih dipengaruhi oleh persepsi terhadap integritas serta efektivitas lembaga-lembaga tertentu. Dalam konteks itu, kemunculan gerakan 17+8 dapat dipahami sebagai ekspresi ketidakpuasan publik terhadap sebagian kebijakan atau respons pemerintah (Ernes, 2025).

Analisis sentimen di ruang digital menjadi salah satu pendekatan yang efektif untuk memahami persepsi publik terhadap isu-isu pemerintahan. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa opini masyarakat di media sosial dapat menjadi indikator penting kondisi kepercayaan publik. Misalnya, penelitian (Setiawan, Iswavigra, & Anggiratih, 2025) menunjukkan bahwa analisis berbasis *machine learning* mampu memetakan pola sentimen masyarakat terhadap putusan Mahkamah Konstitusi. Selanjutnya, Irhamdhika et al., (2025) mengungkap bahwa fenomena digital seperti tagar #KaburAjaDulu mencerminkan krisis kepercayaan publik dan pentingnya komunikasi publik yang lebih responsif. Namun demikian, penelitian terkait analisis sentimen yang secara spesifik membahas kasus 17+8 masih sangat terbatas.

Dengan demikian, analisis sentimen memungkinkan peneliti memetakan kualitas kepercayaan publik secara terukur berdasarkan ekspresi masyarakat di ruang digital. Meskipun berbagai penelitian telah membahas hubungan antara opini publik dan kepercayaan terhadap pemerintah, hingga saat ini belum ada penelitian yang mengkaji fenomena 17+8 secara khusus, terutama melalui pendekatan analisis sentimen komentar Instagram menggunakan algoritma IndoBERT. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) pada tiga aspek utama: (1) fokus pada kasus 17+8 yang sangat kontekstual dan belum banyak dikaji, (2) pemanfaatan komentar Instagram sebagai representasi opini digital masyarakat, dan (3) analisis hubungan antara pola sentimen dengan kualitas kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diuraikan beberapa rumusan masalah penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana sentimen publik terhadap kasus tuntutan 17+8 yang muncul melalui komentar di media sosial Instagram?, (2) Bagaimana kasus tuntutan 17+8 mencerminkan kualitas kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah?, (3) Bagaimana hasil analisis sentimen dapat membantu pemerintah menyusun kebijakan dan komunikasi publik yang lebih responsif ke depan?

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui sentimen publik terhadap kasus tuntutan 17+8 yang muncul melalui komentar di media sosial Instagram, (2) mengetahui kualitas kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam isu Tuntutan 17+8, (3) mengetahui bagaimana hasil analisis sentimen dapat membantu pemerintah dalam membangun komunikasi publik yang lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian, penting karena diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman dinamika kepercayaan publik di era digital serta menjadi masukan bagi pemerintah dalam memperbaiki strategi komunikasi dan perumusan kebijakan.

B. KAJIAN PUSTAKA

Teori Kepercayaan Publik

Menurut Kim (2005), yang menyatakan bahwa kepercayaan publik merupakan sikap yang muncul berdasarkan evaluasi individu atau kelompok terhadap kinerja suatu institusi publik. Evaluasi tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, serta hasil nyata yang dapat dirasakan masyarakat dari pelayanan yang diberikan (Rossevelt et al., 2024). Teori *social trust* menyoroti bahwa kepercayaan publik tidak hanya terbentuk melalui kinerja teknis pemerintah, tetapi juga dari persepsi masyarakat terhadap nilai-nilai moral yang dipegang oleh lembaga publik. Bakhrur Rokhman et al (2023) berpendapat bahwa masyarakat cenderung mempercayai pemerintah jika mereka melihat adanya komitmen etis dalam pengambilan keputusan dan pemberian layanan publik..

Teori Komunikasi Politik

Komunikasi politik didefinisikan oleh McNair (2003:4) sebagai *purposeful communication about politics*, yakni komunikasi yang memiliki tujuan tertentu dalam konteks politik. Definisi ini mencakup tiga hal: (a) seluruh bentuk komunikasi yang dilakukan politisi dan aktor politik lainnya untuk mencapai suatu tujuan politik; (b) komunikasi yang ditujukan kepada aktor di luar politisi, seperti konstituen atau kolumnis media; dan (c) komunikasi mengenai aktor politik dan aktivitasnya, seperti yang muncul dalam laporan berita, editorial, maupun diskusi di media (Supriadi, 2017). Melalui komunikasi politik, partai politik berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah dalam proses pembentukan kebijakan (Arifin, 2011). Lasswell menjelaskan tiga fungsi utama komunikasi: pertama, pengawasan lingkungan; kedua, korelasi berbagai bagian masyarakat dalam merespons lingkungan; dan ketiga, transmisi warisan sosial dari satu generasi ke generasi berikutnya. (Thaib, 2019).

Teori E-participation

E-participation merupakan bentuk partisipasi warga negara dan pihak lain dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan yang memengaruhi kehidupan mereka dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (ICTs). Menurut Macintosh dalam (Moreno & Barría Traverso, 2010), *E-participation* terbagi menjadi tiga tipe, yaitu *e-enabling* (penyediaan informasi publik), *e-engaging* (pelibatan masyarakat dalam diskusi *top-down*), dan *e-empowering* (keterlibatan aktif warga dalam menyumbang gagasan secara *bottom-up*). Implementasi global konsep ini tercermin dalam UN *E-participation* Index yang mencakup tiga dimensi utama: *e-information*, *e-consultation*, dan *e-decision-making*. Secara keseluruhan, *e-participation* berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat sekaligus memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kualitas kebijakan publik. *E-participation* tidak hanya meningkatkan kualitas partisipasi masyarakat, tetapi juga berkontribusi langsung pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik suatu populasi. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini tidak bermaksud menguji hipotesis atau hubungan sebab-akibat, melainkan memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat berdasarkan hasil analisis data. Dalam pengolahannya, penelitian ini memanfaatkan algoritma IndoBERT yang dijalankan melalui *Google Colab* untuk melakukan pemrosesan data, pelabelan sentimen, dan klasifikasi komentar.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui proses *crawling* komentar Instagram dari 26 akun yang mengunggah konten terkait tuntutan 17+8. Pemilihan Instagram sebagai sumber data didasarkan pada alasan bahwa isu tuntutan 17+8 pertama kali berkembang dan memperoleh perhatian luas melalui unggahan serta diskusi di platform Instagram, sehingga platform ini dianggap paling relevan untuk menangkap dinamika opini publik secara langsung. Pengambilan data dilakukan menggunakan Instant Data Scraper, menghasilkan sekitar 21.000 komentar. Untuk menjaga reliabilitas analisis, proses *crawling* dilakukan dalam rentang tanggal 20-22 November 2025. Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen lain yang relevan guna memperkuat landasan teoritis dan analisis.

Teknik Analisis Data

1. Data Selection (Pengumpulan Data)

Tahap awal penelitian dilakukan melalui proses *crawling* data menggunakan *instant data scraper* pada 26 akun Instagram yang mengunggah postingan terkait tuntutan 17+8 sebanyak 21.000 komentar dengan tujuan dapat mewakili persepsi masyarakat. Data tersebut diekspor dalam format *Microsoft Excel* dan selanjutnya diimpor menggunakan pustaka *Pandas*.

2. Preprocessing

Meskipun IndoBERT mampu menangani bahasa alami secara kompleks, *preprocessing* tetap krusial untuk meminimalkan *noise*. Menurut (Perwira & Permadi, 2025) tahapan *processing* meliputi:

- a) *Cleansing*: menghapus elemen tidak relevan seperti URL, tag, emoji, karakter khusus, angka, dan whitespace;
- b) *Case folding* / normalisasi: menstandarisasi huruf (misalnya ke huruf kecil);
- c) *Tokenizing*: menggunakan tokenizer bawaan IndoBERT (misalnya *WordPiece*) sehingga kata informal, serapan, atau slang dapat dipecah menjadi sub-token sesuai kamus model;
- d) *Stopword removal* / *filtering*: menghapus kata/term yang kurang signifikansi makna, namun dilakukan secara selektif agar makna tidak hilang;
- e) (Opsional) *Stemming* / Normalisasi Leksikal: meskipun IndoBERT menangani variasi bentuk kata, normalisasi leksikal bisa dipertimbangkan jika dataset sangat beragam.

3. Representasi Teks (Tokenisasi & Encoding IndoBERT)

Pada tahap representasi teks, setiap kalimat yang telah dibersihkan dikonversi menjadi bentuk numerik melalui proses tokenisasi *WordPiece* yang disediakan oleh *AutoTokenizer* model *indobert-base-uncased*. Representasi ini memungkinkan model menangkap nuansa semantik, ironi, sarkasme, atau ekspresi informal pendekatan berbasis transformer (Perwira & Permadi, 2025).

4. Pemodelan (Sentiment Classification)

Tahap pemodelan dilakukan melalui pemanggilan pipeline klasifikasi sentimen menggunakan model pra-latih “*w11wo/indonesian-roberta-base-sentiment-classifier*” yang dibangun di atas arsitektur IndoRoBERTa. Setiap komentar dianalisis untuk menghasilkan dua keluaran utama, yaitu label sentimen (positif, negatif, atau netral) dan confidence score yang menunjukkan tingkat keyakinan prediksi (Pratama, Sanjaya, Lubis, & Aditya, 2025).

5. Evaluasi dan Visualisasi

Evaluasi hasil dilakukan melalui analisis deskriptif terhadap distribusi label sentimen untuk memahami kecenderungan opini pengguna. Selanjutnya, visualisasi dilakukan dengan membangun *wordcloud* berdasarkan sebaran kata dalam kelompok sentimen positif, negatif, maupun netral. Proses ini memanfaatkan frekuensi kemunculan kata setelah pembersihan dan normalisasi sehingga dapat menonjolkan tema atau narasi dominan pada masing-masing kategori.

6. Interpretasi Hasil

Hasil dari model yaitu label dan skor sentimen tiap komentar dianalisis untuk melihat distribusi sentimen (positif, negatif, netral), pola dominan, serta analisis semantik terhadap kata/kalimat signifikan. Temuan ini kemudian dihubungkan dengan konteks sosial-politik penelitian untuk menyusun kesimpulan tentang opini publik (Setiawan et al., 2025).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sentimen Publik terhadap Gerakan Tuntutan 17+8

Pada tahap awal penelitian dilakukan proses *text processing* terhadap seluruh komentar, yang meliputi pembersihan teks, normalisasi, tokenisasi, serta pelabelan sentimen menggunakan model. Tahapan ini menghasilkan teks yang telah bersih dan siap dianalisis, sehingga terlihat contoh komentar positif, negatif dan netral sebagaimana ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil *processing*, representasi teks dan pemodelan

<i>Teks</i>	<i>Sentimen</i>	<i>Score Sentimen</i>
“terima kasih banyak mari kawal bersama”	Positif	0.987957
“kawal sampai menang”	Positif	0.844004
“semangat, hidup mahasiswa”	Positif	0.990317
“yu ah majikanmu menyuruh karyawan bekerja laksanakan kalau tidak majikanmu akan memecatmu”	Negatif	0.999239
“keluar temuin rakyatnya”	Negatif	0.748149
“copot semua anggota dpr yang joget joget kemarin yang ga kompeten”	Negatif	0.442602
“mba najwa nya ajak bang kan dekat”	Netral	0.927792
“ini perwakilan dari kampus mana aja”	Netral	0.998329
“nonton fullnya dimana ya”	Netral	0.915670

Sumber: (Google Colab, diolah peneliti 2025)

Tabel 1 ini menunjukkan bahwa data telah melalui proses pengolahan yang memadai sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Setelah proses ini selesai, distribusi sentimen secara keseluruhan disajikan pada Tabel 2, yang menunjukkan kecenderungan respon masyarakat terhadap isu tuntutan 17+8.

Tabel 2. Hasil Distribusi Sentimen

<i>Index</i>	<i>Sentimen</i>	<i>Count</i>
0	Positive	10.496

Sumber: (*Google Colab*, diolah peneliti)

a) Sentimen Positif



Berdasarkan hasil *Wordcloud* positif menunjukkan komentar positif bahwa sebagian besar pengguna memberi dukungan, semangat, dan harapan terhadap gerakan maupun pihak pihak influencer yang menyuarakan tuntutan 17+8 dimana kata-kata seperti “*semoga*”, “*semangat*”, “*indonesia*”, “*terus*”, “*kawal*”, dan “*baik*” muncul secara dominan menggambarkan situasi yang optimistis dan suportif. Dominasi komentar positif ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki sentimen yang baik terhadap gerakan tersebut. Publik tidak hanya merespons secara pasif, tetapi juga mengekspresikan dukungan moral serta harapan agar tuntutan yang disuarakan dapat membawa perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa isu tuntutan 17+8 memperoleh resonansi positif di kalangan pengguna Instagram, terutama dari mereka yang melihat gerakan ini sebagai bentuk aspirasi publik yang perlu diperjuangkan.

[illegible]

75

Berdasarkan wordcloud sentimen negatif, terlihat bahwa komentar negatif yang muncul bukan ditujukan untuk menolak adanya tuntutan 17+8, tetapi lebih banyak diarahkan pada kekecewaan dan kemarahan publik terhadap para pemangku kebijakan maupun situasi pemerintahan secara umum. Kata-kata yang mendominasi seperti “bubarkan”, “rakyat”, “jangan”, “gaji”, “tunjangan”, “dpr”, “perampasan” dan “aspirasi” menggambarkan adanya ketidakpuasan publik terhadap praktik pengelolaan anggaran, kebijakan pejabat, serta kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dan keputusan pemerintah. Kemunculan kata “bubarkan” dan “rakyat” dalam ukuran besar menunjukkan bahwa kritik masyarakat diarahkan pada institusi atau pejabat yang dianggap tidak berpihak pada rakyat. Sementara kata “gaji”, “tunjangan”, dan “dpr” mengindikasikan bahwa isu terkait kesejahteraan dan pengelolaan anggaran menjadi sumber utama ketidakpuasan publik. Secara keseluruhan komentar negatif atau sentimen negatif disini bukan menolak tuntutan 17+8 melainkan bentuk kekecewaan masyarakat terhadap pemangku kebijakan.

c) Sentimen Netral

Tabel 3. Hasil Sentimen Netral

<i>Teks</i>	<i>Sentimen</i>	<i>Sentimen score</i>
“izin amplifikasi ya”	<i>neutral</i> <i>l</i>	0.994069
“wawww jadi sebenarnya siapa perwakilan rakyat”	<i>neutral</i> <i>l</i>	0.833371
“kak titip kaji ulang pelaksanaan mbg”	<i>neutral</i> <i>l</i>	0.915670

Sumber: (Google Colab, diolah peneliti)

Adapun komentar netral yang muncul, seperti pada komentar Tabel 3 menggambarkan rendahnya keterlibatan emosional pengguna terhadap isu tuntutan 17+8. Komentar ini menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna Instagram belum mengekspresikan dukungan maupun penolakan, tetapi lebih fokus pada pencarian informasi dan pemahaman situasi.

Keberadaan sentimen netral yang jumlahnya lebih kecil dibandingkan sentimen positif dan negatif menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna Instagram memilih untuk bersikap informatif dan tidak mengekspresikan opini secara emosional.

Kualitas kepercayaan Publik terhadap Pemerintah

a) Analisis Kualitas Kepercayaan Publik terhadap Kinerja Instansi Pemerintah

Dalam perspektif teori kepercayaan publik, distribusi sentimen menunjukkan bahwa kualitas kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berada pada tingkat rendah hingga moderat, bukan pada kondisi yang stabil atau kuat. Sentimen positif sebanyak 10.496 komentar tidak mengarah pada meningkatnya kepercayaan terhadap pemerintah, melainkan merupakan dukungan publik terhadap gerakan 17+8 sebagai representasi nilai transparansi, akuntabilitas, dan keadilan yang mereka anggap tidak terpenuhi oleh pemerintah (Kim (2005) dalam (Susila, Ayu, Shaliha, & Siti, 2024) Hal ini menunjukkan bahwa publik lebih

mempercayai upaya kolektif masyarakat (*bottom-up pressure*) dibandingkan kinerja instansi pemerintah (*top-down governance*). Dengan demikian, kualitas kepercayaan publik terhadap pemerintah cenderung melemah, dan kepercayaan mereka bergeser kepada aktor non-negara yang dianggap lebih kredibel. Sebaliknya, 6.816 komentar negatif yang muncul bukan merupakan bentuk penolakan terhadap tuntutan 17+8, melainkan kritik terhadap ketidakmampuan pemerintah memenuhi indikator kepercayaan publik seperti integritas, konsistensi, kejelasan informasi, dan responsivitas kebijakan (Nugroho et al., 2022). Berdasarkan teori Kim, kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik sedang berada dalam kategori “*erosion of trust*” atau penurunan kepercayaan institusional.

b) Kualitas Kepercayaan Publik terhadap Komunikasi Pemerintah

Melalui perspektif Teori Komunikasi Politik, distribusi sentimen menggambarkan bahwa pemerintah mengalami kegagalan dalam menjalankan fungsi komunikasi publik yang efektif. Sentimen positif yang mendukung gerakan 17+8 muncul karena publik menilai gerakan ini mampu mengartikulasikan aspirasi politik yang gagal disalurkan melalui jalur resmi pemerintah (Adzani, Virgin, Patrica, & Dwihadiah, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kepercayaan publik terhadap komunikasi pemerintah berada dalam kondisi defisit, karena masyarakat lebih mengandalkan aktor non-negara untuk memperoleh kejelasan dan representasi aspirasi.

Sentimen negatif yang muncul sebagian besar mengkritik minimnya transparansi pesan, inkonsistensi pernyataan resmi, dan lambannya respons pemerintah pada isu-isu krusial. Kegagalan elemen-elemen komunikasi politik sebagaimana digariskan dalam formula Lasswell, yaitu *who says what in which channel to whom with what effect*, memperlihatkan keterputusan antara pemerintah dan publik (Faisal, Pahlevi, Febrian, & Fathullah, 2025). Karena itu, kualitas kepercayaan publik dalam dimensi komunikasi politik dapat dikategorikan rendah, ditandai oleh munculnya pencarian saluran alternatif seperti gerakan 17+8.

c) Kualitas Kepercayaan Publik terhadap Keterbukaan Pemerintah

Dalam perspektif Teori *E-participation*, dukungan positif publik terhadap gerakan 17+8 menunjukkan keberhasilan masyarakat dalam memanfaatkan ruang digital sebagai sarana partisipasi politik yang lebih responsif dan inklusif dibandingkan platform digital resmi pemerintah. Komentar positif mencerminkan bahwa publik melihat gerakan ini sebagai bentuk e-empowering yang memberikan ruang partisipasi bermakna (Faris, Harahap, & Harahap, 2023). Namun, banyaknya komentar negatif yang ditujukan kepada pemerintah menunjukkan bahwa pemerintah gagal menyediakan ruang e-participation yang memenuhi standar e-information, e-consultation, dan e-decision-making.

Ketiadaan kanal dialog digital yang efektif, minimnya transparansi informasi, dan tidak responsifnya pemerintah terhadap dinamika percakapan publik menjadi pemicu rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan digital pemerintah (Wijaya, Yunanto, Setyowati, & E-government, 2022). Dengan demikian, kualitas kepercayaan publik dalam konteks partisipasi digital berada pada level rendah, sementara kepercayaan beralih kepada gerakan masyarakat sebagai alternatif ruang partisipatif.

Pemanfaatan Analisis Sentimen untuk Kebijakan dan Komunikasi Publik yang Responsif

Pemetaan Aspirasi dan Kritik Publik

Analisis sentimen membantu pemerintah mengidentifikasi harapan, dukungan, kritik, dan kekecewaan publik secara terstruktur. Sentimen positif menunjukkan isu yang mendapat legitimasi sosial, sementara sentimen negatif menandai masalah yang perlu segera ditangani.

Dengan memahami pola aspirasi publik, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih sesuai kebutuhan masyarakat. Analisis sentimen terhadap program pengaduan masyarakat menjadi instrumen vital bagi pemerintah untuk memetakan aspirasi publik secara akurat. Dengan mengklasifikasikan komentar menjadi sentimen positif dan negatif, pemerintah dapat mengidentifikasi isu-isu mendesak yang menjadi sorotan warga, sehingga respons yang diberikan dapat lebih presisi dan berbasis bukti.

Evaluasi Kualitas Kebijakan dan Pelayanan Publik

Sentimen negatif pada isu tertentu mencerminkan area kelemahan dalam kebijakan atau pelayanan. Relevansi ini sejalan dengan (Agustina & Herliana, 2025) dalam kajiannya mengenai kebijakan efisiensi anggaran, yang menjelaskan bahwa sentimen publik yang negatif dapat mencerminkan ketidakpuasan dan potensi krisis legitimasi terhadap keputusan pemerintah. Mereka menyatakan bahwa opini publik yang dianalisis melalui teknik *text mining* dapat mengungkapkan pro-kontra masyarakat terhadap kebijakan baru. Dengan demikian, pemerintah dapat melakukan penyesuaian, baik berupa penyempurnaan regulasi, perbaikan standar pelayanan, maupun klarifikasi kebijakan agar tidak menyimpang dari harapan publik. Pemerintah dapat menggunakan temuan tersebut untuk memperbaiki prosedur layanan, memperjelas regulasi, atau menyesuaikan implementasi kebijakan. Umpan balik ini menjadi dasar evaluasi berbasis data, bukan sekadar asumsi birokratik.

Penguatan Strategi Komunikasi Publik Pemerintah

Analisis sentimen memungkinkan pemerintah memahami bagaimana pesan kebijakan diterima masyarakat. Jika respons publik menunjukkan kebingungan, *misinformation*, atau ketidakpercayaan, pemerintah dapat memperbaiki cara penyampaian pesan. Pendekatan komunikasi menjadi lebih jelas, tepat sasaran, dan sensitif terhadap persepsi publik. Keberhasilan strategi komunikasi publik di era digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam mengelola isu di media sosial. Analisis terhadap respons warganet membantu pemerintah menyusun narasi yang lebih empatik dan meluruskan misinformasi, yang terbukti berperan penting dalam menjaga stabilitas informasi di tengah masyarakat (Wulandari & Pramana, 2025).

Monitoring Opini Publik Secara Real-Time

Dengan data media sosial yang berlangsung terus-menerus, analisis sentimen memberikan kemampuan pemantauan cepat terhadap perubahan sikap masyarakat. Pemerintah dapat mendeteksi potensi resistensi kebijakan lebih awal sehingga dapat mengambil langkah preventif seperti klarifikasi atau respons cepat untuk meredam eskalasi isu. Deteksi dini terhadap lonjakan sentimen negatif pada isu spesifik memungkinkan pengambil kebijakan untuk segera melakukan intervensi sebelum krisis komunikasi meluas.

Penguatan Partisipasi dan Pelayanan Publik

Sentimen publik mencerminkan tingkat keterlibatan warga dalam ruang digital. Pemerintah dapat memanfaatkannya untuk menyesuaikan model partisipasi digital, memperluas kanal konsultasi publik, dan membuka ruang dialog yang lebih inklusif. Hal ini memperkuat *e-participation* dan meningkatkan legitimasi kebijakan. Partisipasi warga melalui kanal digital (*e-participation*) berdampak langsung pada akuntabilitas pemerintah daerah. Ketika pemerintah responsif terhadap sentimen yang muncul di media sosial, hal itu tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan warga terhadap sistem pemerintahan yang dijalankan. (Yanto, Jumanah, & Sutoto, 2025).

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sentimen, kualitas kepercayaan publik, dan pemanfaatan analisis sentimen untuk kebijakan, dapat disimpulkan bahwa gerakan tuntutan 17+8 memperoleh perhatian dan dukungan yang luas dari masyarakat, sebagaimana tercermin dari

dominasi sentimen positif pada komentar yang dianalisis. Dukungan ini menunjukkan bahwa publik melihat gerakan tersebut sebagai representasi aspirasi kolektif yang lebih mampu memperjuangkan transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dibandingkan institusi pemerintah. Di sisi lain, sentimen negatif yang muncul bukan merupakan penolakan terhadap substansi tuntutan, tetapi merupakan ekspresi kekecewaan dan kritik terhadap kinerja instansi pemerintah, terutama terkait integritas, pengelolaan anggaran, serta responsivitas kebijakan dan komunikasi publik. Kondisi ini menunjukkan melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, baik dalam aspek kinerja institusional, komunikasi politik, maupun keterbukaan digital.

Selain itu, temuan penelitian mengindikasikan bahwa kurang efektifnya komunikasi pemerintah dan minimnya ruang partisipasi digital mendorong publik mencari saluran alternatif untuk mengekspresikan aspirasi, yang dalam hal ini diwujudkan melalui dukungan terhadap gerakan 17+8. Ketidakmampuan pemerintah menyediakan *kanal e-information, e-consultation, dan e-decision-making* yang efektif menyebabkan pergeseran kepercayaan publik dari aktor negara ke aktor non-negara.

Analisis sentiment ini terbukti memiliki potensi strategis sebagai instrumen bagi pemerintah dalam memahami aspirasi masyarakat, mengevaluasi kualitas kebijakan dan layanan, serta memperbaiki strategi komunikasi publik secara lebih responsif dan berbasis data. Dengan memanfaatkan analisis sentimen secara berkelanjutan, pemerintah dapat melakukan pemantauan opini publik secara *Real-Time*, mencegah krisis komunikasi, dan memperkuat partisipasi digital yang pada dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Pertama, pemerintah perlu meningkatkan kualitas komunikasi publik melalui penyampaian informasi yang lebih cepat, konsisten, dan transparan agar tidak menimbulkan kebingungan maupun kecurigaan di masyarakat. Peningkatan transparansi kebijakan, terutama dalam isu-isu sensitif seperti anggaran dan pengambilan keputusan, menjadi langkah penting untuk membangun kembali kepercayaan publik. Kedua, pemerintah disarankan untuk memperkuat platform *e-participation* dengan menyediakan kanal aspirasi digital yang responsif, mudah diakses, dan benar-benar melibatkan masyarakat dalam proses konsultasi kebijakan. Minimnya ruang dialog digital dari pemerintah sebagaimana terlihat dalam temuan penelitian menunjukkan perlunya pengembangan kanal resmi yang dapat menjadi wadah komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga. Ketiga, analisis sentimen terbukti efektif dalam membaca opini publik secara cepat dan akurat, sehingga pemerintah perlu memanfaatkan metode ini secara berkelanjutan sebagai alat pemantau isu, deteksi dini potensi krisis, serta bahan evaluasi kebijakan dan pelayanan publik. Terakhir, untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas sumber data ke platform lain seperti TikTok, X, atau YouTube serta mengkombinasikannya dengan analisis kualitatif agar gambaran mengenai dinamika opini publik terhadap isu 17+8 maupun isu pemerintahan lainnya dapat lebih komprehensif.

REFERENSI

- Adzani, D., Virgin, D., Patrica, B., & Dwihadiah, D. (2022). Social Media, Political Mediatization, Political Communication, Publik Participation, Fake News Dissemination. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat) Analisis*, 11(1), 1003–1011.
- Agustina, V., & Herliana, A. (2025). Analisis Sentimen Publik Atas Kebijakan Efisiensi Anggaran 2025 Dengan Text Mining Dan Natural Language Processing. *Jurnal Media Informatika. Jurnal Media Informatika*.
- Arifin, A. (2011). *Komunikasi Politik Filsafat, Paradigma, Teori, Tujuan, Strategi, Dan Komunikasi Politik Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Ernes, Y. (2025). Survei Indikator: Tingkat Kepercayaan Publik Ke Presiden 82,7%. Retrieved From Detiknews Website: <https://News.Detik.Com/Berita/D-7935263/Survei-Indikator-Tingkat-Kepercayaan-Publik-Ke-Presiden-82-7>
- Faisal, D., Pahlevi, R., Febrian, R., & Fathullah, D. (2025). Dinamika Kepercayaan Publik Di Media Sosial: Krisis Komunikasi Humas Terhadap Isu Korupsi Pertamina. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(May), 362–372.
- Faris, A., Harahap, R., & Harahap, A. M. (2023). *Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Publik Pada Pengambilan Keputusan Tata Negara*. 9(2), 769–776.
- Indah, Y. (2025). Pegiat Media Sosial Ke Dpr, Bawa Tuntutan Rakyat 17+8, Deadline 17 Tuntutan Pada 5 September 2025. Retrieved From Kompas.Tv Website: <https://www.kompas.tv/regional/615777/pegiat-media-sosial-ke-dpr-bawa-tuntutan-rakyat-17-8-deadline-17-tuntutan-pada-5-september-2025>
- Irhamdhika, G., Iman, N., Hidayah, E., Ariska, Y., Ningtyas, D. A., & Sari, A. (2025). *Krisis Kepercayaan Publik: Fenomena #Kaburajadulu Dan Peran Humas Pemerintah Dalam Merespons Cancel Culture*. 6(April), 7–15.
- Moreno, E. A., & Barria Traverso, D. (2010). *E-Government And Citizen Participation In Chile: The Case Of Ministries Websites Bt - Politics, Democracy And E-Government: Participation And Service Delivery*. 39–55. <https://doi.org/10.4018/978-1-61520-933-0.ch003>
- Nawawi, J. (2009). Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 19–30.
- Patabang, V. (2025). 17 + 8 Tuntutan Rakyat: Kajian Hukum Atas Gerakan Sosial Dan Partisipasi Politik Generasi Milenial-Gen Z Dalam Menyuarakan Hak Konstitusional. 2(1), 21–28.
- Perwira, R. I., & Permadi, V. A. (2025). *Domain-Specific Fine-Tuning Of Indobert For Aspect- Based Sentiment Analysis In Indonesian Travel User- Generated Content*. 11(1), 30–40.
- Pratama, A. Y., Sanjaya, G. A., Lubis, N. K., & Aditya, M. R. (2025). *Analisis Sentimen Publik Terkait Danantara Menggunakan Algoritma Indobert Pada Platform Media Sosial*. <https://doi.org/10.47002/metik.v9i1.1055>
- Rossevelt, F. A., Aisyah, D., Butar-Butar, S. R., Melri, A., Dea, S., Ginting, K., ... Sijabat, R. P. (2024). Analisis Pengaruh Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Kinerja Kepolisian (Studi Kasus: Pencurian Kendaraan Bermotor (Curanmor) Di Kota Medan). *Sajjana: Publik Administration*, 1(2), 1–11.
- Setiawan, V. D., Iswavigra, D. U., & Anggiratih, E. (2025). *Implementation Of Indobert For Sentiment Analysis Of The Constitutional Court ' S Decision Regarding The Minimum Age Of Vice Presidential Candidates*. 12(3), 397–406. <https://doi.org/10.15294/sji.v12i3.26360>
- Supriadi, Y. (2017). *Komunikasi Politik Dprd Dalam Meningkatkan Peran Legislatif Di Kota Bandung*. 25–36.
- Susila, Ayu, B., Shaliha, & Siti. (2024). Membangun Kepercayaan: Peran Etika Administrasi Publik Terhadap Kepercayaan Publik Pada Instansi Pemerintah. *Triwika: Jurnal Ilmu Sosial*, 6(6).
- Thaib, E. J. (2019). *Komunikasi Politik Ditinjau Dari Perspektif Ilmu Komunikasi, Ilmu Politik Dan Komunikasi Islam*. 16(1), 1–18.
- Wijaya, J. H., Yunanto, S. E., Setyowati, Y., & E-Government, P. (2022). *E-Partisipasi Masyarakat Dalam Indonesia Tahun 2003-2020 Pelaksanaan*. 03(01), 37–53.
- Wulandari, D. P., & Pramana, G. I. (2025). Analisis Keberhasilan Strategi Komunikasi Publik

- Pemerintah Dalam Menghambat Penyebaran Isu Negatif Melalui Platform Media Sosial.
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial, 10(1), 101–110.
- Yanto, P., Jumanah, J., & Sutoto, S. (2025). Partisipasi Warga Melalui Media Digital Dan Implikasinya Terhadap Akuntabilitas Serta Perumusan Kebijakan Pemerintah Daerah. *Journal Of Administration, Governance, And Political Issues*, 2(1), 109–124.